

## Эффективный менеджер ресторана

**Цели тренинга:** повышение квалификации участников в части эффективного управления персоналом, определить модель компетенций менеджера, повысить личную эффективность, улучшить результативность в управлении конфликтами, стрессом.

**Участники:** менеджмент ресторанных компаний.

**Продолжительность:** 16 часов (2 тренинг-дня)

**Раздаточный материал:** предоставляется в электронном виде

**Методология:** теория 30%, практика – 70% (упражнения, бизнес-кейсы, мозговые штурмы, работа индивидуально/ в парах / в командах)

### Содержательный план:

#### 1. Профессиональные и личные компетенции менеджера

- Что значит быть эффективным руководителем
- Стандарты управленческих компетенций. Модель компетенций
- Стили управления: преимущества, недостатки
- Ситуационное руководство
- Личная эффективность руководителя: 7 привычек высокоэффективного человека

#### 2. Общее управление

- Функции руководителя: управление, организация, планирование, контроль
- Планирование: общие, индивидуальные цели; этапы планирования/ практика
- Организация: работы, времени
- Управление командой: как быстро настроить сотрудников на командную работу
- Создание эффективной коммуникации в коллективе
- Способы корпоративной коммуникации
- Контроль: поощрение, исправление ошибок, дисциплинирование, обратная связь, оценка
- Каскадирование стандартов бренда: сотрудники как носители ценностей бренда ресторанной компании.

#### 3. Как быстро принимать правильные решения

- Шесть шагов принятия решений
- Стратегия принятия решений: пять вопросов
- Принятие решений в стиле коучинга
- Стратегия советов и рекомендаций

#### 4. Делегирование

- Преимущества, цели, задачи делегирования для руководителя
- 4 шага делегирования: задача, сотрудник, разъяснение, контроль
- Бизнес-кейс «Хочу все успеть»

#### 5. Управление конфликтами в коллективе

- Способы решения конфликтных ситуаций
- Мозговой штурм: типичные конфликтные ситуации в компании
- Упражнение «Алгоритмы решения типичных конфликтных ситуаций с гостями и коллегами»
- Реакция на стресс: пять видов реакции, что делать, как управлять.

#### 6. Как убедить сотрудников выполнять стандарты обслуживания

- Взаимосвязь качества обслуживания и посещаемости
- Ожидания гостей: как их удовлетворить
- Критерии стандартов обслуживания
- Принципы мотивационного руководства
- Упражнение «Оценка вовлеченности сотрудника»
- «Правило лишней мили»
- Руководитель как ролевая модель